



NÁMSKRÁ

STARFSNÁM Í VÖRUHÚSI





Nafn námskrár:

Starfsnám í vöruhúsi.

Námskrá númer 16-176-2-120.

Vinnustundir námsmanns:

120 klukkustundir, þar af 40 klukkustundir í starfsþjálfun.

Hverjum ætlað:

Fullorðnu fólki á vinnumarkaði, eldri en 20 ára sem hefur stutta formlega skólagöngu að baki.

Fjöldi eininga:

Allt að 6 framhaldsskólaeiningar.

Útgefandi:

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

1. útgáfa, 2016.

Efnisyfirlit

Námskrá	1
Skipulag	2
Hæfniviðmið náms	2
Starfsnám	2
Námsmat	3
Frjálst val	3
Námsþættir	5
Fyrirtækið og starfsmaðurinn.....	6
Samskipti og þjónusta	7
Vinnuumhverfið.....	8
Vörumóttaka	9
Vörumeðferð.....	10
Vöruafgreiðsla	12
Starfsþjálfun	13
Viðaukar	15
Hæfniþættir námsþátta.....	16
Færnimappa og / eða verkdagbók	23



FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ
ATVINNULÍFSINS

MENNTUN Á VINNUMARKAÐI

Námskrá

Námskráin Starfsnám í vöruhúsi lýsir námi á 2. þrepi fyrir starfsfólk í vöruhúsum eða á lager en hún hentar einnig einstaklingum sem hafa hug á að sinna slíku starfi. Námið er sniðið að fólki sem er 20 ára eða eldri og hefur stutta formlega skólagöngu að baki.

Tilgangur námsins er að efla þekkingu og auka hæfni starfsfólks í vöruhúsum sem tekur á móti vörum og afgreiðir vörur ásamt því að fylgjast með vörulager. Í náminu er áhersla lögð á að byggja upp grunnþekkingu á helstu verkefnum starfsfólks í vöruhúsum og þjálfa notkun á aðferðum, tækjum og búnaði sem tilheyrar starfinu. Einnig er lögð áhersla á þekkingu á starfsumhverfi vöruhúsa og á samskipti og þjónustu við viðskiptavini og samstarfsfólk. Vinnumhverfi getur verið afar mismunandi, allt frá litlum lagerum til stórra vöruhúsa. Markmið námsins er að starfsfólk í vöruhúsum hafi þá hæfni sem þarf til að sinna skilgreindum verkefnum starfsins sem eru að:

- taka á móti vörum á lager
- athuga hvort vörur séu í samræmi við pöntun
- raða vörum á bretti, í hillur eða stæður
- afgreiða pantanir
- ferma og afferma flutningabíla og gáma
- halda skrá yfir vörubirgðir
- taka á móti endursendum vörum
- pakka vörum til flutnings

Námskráin er 120 klukkustundir á lengd, skipt í 7 námsþætti. Mögulegt er að meta hana til 6 eininga á framhaldsskólastigi.

Skipulag

Námið er fyrst og fremst verklegt nám og tengsl við vinnustaði eru mikilvæg þar sem áhersla er lögð á þjálfun í að nota tæki og búnað á vinnustað. Í verklegum hluta námsins er gerð krafa um samstarf við lykilstarfsfólk sem hefur umsjón með verkefnum á vinnustað. Lögð er áhersla á að leiðbeinendur noti fjölbreyttar kennsluaðferðir sem henta fullorðnum námsmönnum og að þeir hafi með sér samráð um samþættingu námsþátta og tengingu við verkefni starfsins. Einhver heimavinna fylgir náminu en getur verið mismunandi eftir námsþáttum og einstaklingum. Viðurkenndur fræðsluaðili ber ábyrgð á framkvæmd námsins og skipar verkefnastjóra sem hefur umsjón með náminu.

Hæfniviðmið náms

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- grunnatriðum við móttöku og afgreiðslu á vörum.
- verkferlum við vörumeðferð til að tryggja gæði vöru.
- helstu öryggisatriðum í vöruhúsum.
- umhverfismálum og mikilvægi flokkunar og endurvinnslu.
- mikilvægi góðs sjálfstrausts í samskiptum.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- fylgja fyrirfram ákveðnum verkferlum og reglum á vinnustað.
- beita réttum aðferðum við móttöku á vörum.
- vinna með vörflokka eftir viðeigandi verkferlum.
- skrá birgðir og sinna eftirliti með birgðum.
- vinna í samræmi við hreinlætis- og gæðakröfur.
- afgreiða vörur og fylgja viðeigandi verkferlum.
- beita líkamanum rétt við vinnu.
- eiga árangursrík samskipti við samstarfsfólk og viðskiptavini.

Námsmaður skal geta hagnýtt sér þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:

- sinna störfum við móttöku, meðferð og afgreiðslu á vörum.
- vinna eftir gæðaferlum um hreinlætis- og öryggismál.
- sýna ábyrgð með rétttri og nákvæmri skráningu í birgðakerfi.
- sýna skilning á mikilvægi þess að fylgja fyrirfram ákveðnum verkferlum og reglum á vinnustað.
- tileinka sér jákvætt viðhorf til starfsins.

Starfsnám

Einn námsþátturinn er „Starfsþjálfun“ (F-VARA2PJ_5). Tilgangur þess námsþátta er að styðja við yfirfærslu náms á vinnustað og þjálfa þá þekkingu, leikni og hæfni sem námið hefur byggt upp við raunverulegar aðstæður. Fræðsluaðili ásamt vinnuveitanda skipuleggja starfsþjálfun í samræmi við gátlista fyrir starfsnám í vöruhúsi. Einnig er æskilegt að skipuleggja aðra hluta námsins að einhverju leyti sem vinnustaðanám.

Námsmat

Námsárangur er metinn út frá þekkingar-, leikni- og hæfniviðmiðum námsins með matsaðferð sem fræðsluaðili samþykkir og lýst er í kennsluáætlun. Námsárangur er metinn með fjölbreyttum matsaðferðum. Mælt er til þess að námsmenn haldi verkdagbók sem lið í að meta námsframvindu sína og áhersla er lögð á að leiðbeinandi og námsmaður fari reglulega yfir það sem hefur áunnist í náminu.

Frjálst val

Skipuleggjanda er heimilt að gera breytingar sem nema allt að 10% af heildarlengd námsins ef þær fara ekki í bága við markmið eða tilgang þess. Breytingar sem nema meira en 10% eru aðeins heimilaðar með samþykki Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins.



Námsþættir

Nafn námsþáttar	Skammstöfun	Klst.	Prep
Fyrirtækið og starfsmaðurinn	F-VARA2ST_6	8	2
Samskipti og þjónusta	F-SAMS2SS_1	10	2
Vinnuumhverfið	F-VILI2HÖ_2	8	2
Vörumóttaka	F-VARA2MO_2	12	2
Vörumeðferð	F-VARA2MF_3	30	2
Vöruafgreiðsla	F-VARA2AF_4	12	2
Starfsþjálfun	F-VARA2PJ_5	40	2
Vinnuframlag námsmanns		120	

Fyrirtækið og starfsmaðurinn

Prep	2
Vinnustundir	8
Námsgrein	Vöruhús
Viðfangsefni	Starfsemi, vörflokkar, verkferlar, starfsmannamál, gæði, færni, vinnusiðferði.

Lýsing

Tilgangur námsþáttarins er að kynna starfsemi vinnustaðar og starfsumhverfi vöruhúsa og gera grein fyrir helstu vörflokkum, þjónustupáttum og verkferlum á vinnustaðnum. Lögð er áhersla á vinnusiðferði og fjallað um helstu atriði varðandi starfsmannamál, starfslýsingar, réttindi og skyldur. Einnig er lögð áhersla á gæðavitund og gæðastaðla. Að lokum er fjallað um mikilvægi þess að byggja upp persónulega og starfstengda færni á vinnustað.

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Starfsemi vinnustaðar og starfsumhverfi vöruhúsa.
- Vörflokkum og þjónustu sem veitt er.
- Vinnusiðferði og gildum á vinnustað.
- Stefnu, vinnuferlum og gæðastöðlum vinnustaðar.
- Starfsmannastefnu og starfslýsingum.
- Réttindum og skyldum á vinnumarkaði.
- Mikilvægi símenntunar og færniuppbyggingar.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Vinna eftir viðeigandi verkferlum.
- Laga sig að aðstæðum á vinnustað.
- Vinna eftir gæðastöðlum og fylgja reglum.

Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:

- Vinna eftir viðeigandi verkferlum og gæðastöðlum.
- Fara eftir og styðja starfa- og siðareglur vinnustaðar.

Samskipti og þjónusta

Prep	2
Vinnustundir	10
Námsgrein	Samskipti og þjónusta
Viðfangsefni	Samskipti, samstarf, þjónusta, ábyrgð, fordómar, fjölbreytileiki.

Lýsing

Tilgangur námsþáttarins er að þjálfa námsmenn í samskiptum, framkomu og þjónustu. Megináhersla er lögð á árangursrík samskipti og bent er á leiðir til að þróa jákvæð tengsl við samstarfsfólk og viðskiptavini. Fjallað er um ákjósanleg viðbrögð við álagi og um áskoranir við margs konar aðstæður á vinnustað, til dæmis gagnvart einelti, kynferðislegu áreiti og áföllum. Fjallað er um fjölbreytileika mannlífs, fordóma og heiðarleg samskipti og áhrif þessara þátta. Þá er einnig fjallað um ábyrgð á eigin gerðum og afleiðingum þeirra, bæði jákvæðum og neikvæðum. Námsmenn þjálfast í að vinna með öðrum og koma upplýsingum á framfæri bæði munnlega og skriflega.

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Mismunandi samskiptaaðferðum.
- Jákvæðum og heiðarlegum samskiptum.
- Fjölbreytileika mannlífs og eigin fordómum.
- Ábyrgð á eigin gerðum og afleiðingum þeirra.
- Því sem felst í góðri þjónustu.
- Áhrifum sjálfstrausts á eigin frammistöðu.
- Algengum streituvöldum og viðbrögðum við þeim.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Beita mismunandi samskiptaaðferðum.
- Hlusta af athygli og lesa í líkamstjáningu/raddblæ viðmælanda.
- Tjá sig skýrt og skrifa stutta, hnitmiðaða texta.
- Eiga í góðum samskiptum við viðskiptavini og samstarfsfólk.
- Bregðast við á viðeigandi hátt, jafnvel í erfiðum aðstæðum.

Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:

- Stuðla að opnum og heiðarlegum samskiptum á vinnustað.
- Aðlaga tjáskipti sín við viðskiptavini að aðstæðum hverju sinni.
- Vera meðvitaður um fordóma og fjölbreytileika mannlífs.
- Deila upplýsingum til samstarfsfólks þegar þær geta komið að notum.
- Sýna sjálfstraust í daglegum störfum sínum og hafa raunsæja trú á eigin getu.
- Vinna á skilvirkan hátt undir álagi.
- Takast á við tímabundnar streituvaldandi aðstæður.
- Laga sig að aðstæðum sem koma upp í starfinu.
- Vinna sem hluti af heild við að þjónusta viðskiptavini.

Vinnuumhverfið

Prep	2
Vinnustundir	8
Námsgrein	Vinnuvernd
Viðfangsefni	Heilsa, líkamsbeiting, áhættumat, öryggi, slysavarnir, tæki, búnaður, áhöld.

Lýsing

Tilgangur námsþáttarins er að námsmenn kynnist, þjálfist og auki þekkingu sína á viðfangsefnum er varða heilsu, líkamsbeitingu og öryggi við notkun tækja og búnaðar. Rætt er um mikilvægi þess að reyna hæfilega á líkamann, sérstaklega hrygg, liði og vöðva. Fjallað er um öryggishugsun, slysavarnir, áhættumat og öryggisráðstafanir. Fjallað er um mikilvægi þess að kynna sér leiðbeiningar og öryggisatriði er varða vélar, búnað, efni og áhöld ásamt því að nota tækjabúnað sem henta aðstæðum hverju sinni. Kröfur um réttindi á vélar og tæki eru yfirfarin og námsmenn fá þjálfun í notkun tækja og búnaðar.

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Stoð- og hreyfikerfi líkamans.
- Persónulegum hlífðarbúnaði og notkun hans.
- Mismunandi tækjabúnaði sem notaður er til að flytja og færa vörur.
- Merkingum og varúðarráðstöfunum vegna hættulegra efna og vara.
- Kröfum um geymslu og dreifingu á hættulegum vörum.
- Búnaði og tækjum sem notuð eru á vinnusvæðinu.
- Greiningu á hættu, vöktun, skráningu og úrbótum.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Beita líkamanum rétt í starfi.
- Nota viðeigandi hlífðarfatnað.
- Fylgja leiðbeiningum framleiðanda um öryggisbúnað.
- Fylgjast með þáttum sem skapa áhættu á vinnustað.
- Ganga frá hættulegum efnum með viðeigandi hætti.
- Beita réttum vinnubrögðum við tæki og vélar.
- Velja réttan tækjabúnað til að lyfta, flytja og meðhöndla vörur.

Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:

- Tileinka sér rétta líkamsbeitingu í starfi.
- Sýna ábyrgð með góðri umgengni.
- Virða kröfur um réttindi til að nota tæki og búnað.
- Meta hvort tækjabúnaður er öruggur áður en byrjað er á verki.
- Nota forvarnir til að forðast slys.
- Beita viðeigandi viðbrögðum ef hættuástand skapast.
- Kynna sér öryggismál og benda á leiðir til úrbóta ef þörf krefur.

Vörumóttaka

Prep	2
Vinnustundir	12
Námsgrein	Vöruhús
Viðfangsefni	Móttaka á vörum, afferming, geymslukröfur, birgðaskráning.

Lýsing

Tilgangur námsþáttarins er að þjálfa námsmenn í að fylgja viðeigandi verkferlum við vörumóttöku og birgðaskráningu. Fjallað er um mismunandi vörflokka, flokkun á vörum og ólík geymslusvæði. Áhersla er lögð á verkferla varðandi affermingu gáma og bíla, útskýrð er notkun á tækjum og búnaði sem notaður er og fjallað um helstu frávík. Námsmenn lesa úr flutningspappírurum og þjálfast í að nota réttar aðferðir við meðhöndlun, tilfærslu og frágang ásamt því að gæta að geymslukröfum og ganga frá vörum með hagkvæmum hætti.

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Verkferlum við affermingu gáma og bíla.
- Upplýsingum sem þurfa að vera til staðar við vörumóttöku.
- Því hvernig ólíkar vörur eru geymdar á mismunandi svæðum í vöruhúsum.
- Frávikum við vörumóttöku, meðhöndlun og flutning vöru.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Lesa úr flutningspappírurum og tryggja að vörur stemmi við flutningspappíra.
- Ganga frá skráningu á mótteknum vörum í birgðakerfi.
- Afferma og ganga frá vörum í samræmi við geymslukröfur, notkunar rýmis og reglum um að viðhalda gæðum vörunnar.

Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:

- Taka á móti vörum á lager eða í vöruhúsi.
- Koma á framfæri mikilvægum og nákvæmum upplýsingum til annarra starfsmanna.
- Nota réttar aðferðir við móttöku, tilfærslu og frágang vöru.
- Ganga frá skráningu í birgðakerfi í samræmi við kröfur vinnustaðar.

Vörumeðferð

Prep	2
Vinnustundir	30
Námsgrein	Vöruhús
Viðfangsefni	Vöruþekking, frágangur, hreinlæti, meðhöndlun, endurvinnsla, förgun, vörutalning.

Lýsing

Tilgangur námsþáttarinnar er að þjálfa námsmenn í að vinna samkvæmt verkferlum í tengslum við meðhöndlun á vörum, hreinlæti, örugga meðferð matvæla, áfyllingu, eftirlit og flokkun til endurvinnslu eða förgunar. Jafnframt fá námsmenn þjálfun í að nota og uppfæra birgðabókhalda, hafa eftirlit með því og fylgjast með frávikum. Unnið er með algengar færslur í birgðaskráningu, verkferla við áfyllingu og reglulegt eftirlit með vörum á lager. Fjallað er um merkingar, vöruskráningar, vöruskoðanir og vörutalningar. Einnig er fjallað um kröfur um persónulegt hreinlæti, þrif, hreinlæti á vinnusvæðum, meðferð hreinsiefna, og um hollustuhætti við meðferð og frágang vöru til að tryggja gæði vörunnar. Mengunarvarnir og örugg geymsla á efnunum er einnig til umfjöllunar. Algengir verkferlar við endurvinnslu eru kynntir og er fjallað um efni og vörur sem sendar eru til endurvinnslu eða förgunar og um búnað sem notaður er við endurvinnslu og förgun. Námsmenn fá þjálfun í að flokka efni og vörur og koma þeim á rétta staði.

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Algengum verkferlum við birgðaskráningu og eftirlit.
- Gæðaferlum við eftirlit vörubirgða og kerfisvillum í birgðakerfi.
- Frávikum sem upp geta komið við vörutalningu og viðeigandi viðbrögðum.
- Mikilvægi þess að viðhalda hreinlæti á vinnusvæðum.
- Hreinlætiskröfum við meðferð og frágang vöru.
- Kröfum um persónulegt hreinlæti og notkun á hlífðarfatnaði.
- Áhættuþáttum sem hafa áhrif á gæði matvæla svo sem bakteríur og hitastig.
- Hvernig á að nota og geyma hreinsiefni á öruggan hátt til að forðast mengun.
- Efnunum og vörum sem fara til endurvinnslu eða förgunar.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Greina, vakta og skrá efni og vörur með viðeigandi hætti í birgðakerfi.
- Vinna með staðsetningar og vörunúmer í birgðakerfi.
- Leita upplýsinga um vörur í birgðakerfi og prenta út upplýsingar og eyðublöð.
- Uppfæra birgðabókhalda í samræmi við verkferla.
- Fylgja kröfum um hreinlæti við meðferð og frágang vöru.
- Fylgja kröfum um meðhöndlun vöru með réttum aðferðum og tækjum.

- Fylgja kröfum um rétt vinnubrögð þegar unnið er með hættuleg efni.
- Fylgja skipulagi, stefnu og verkferlum við endurvinnslu eða förgun á vöru.
- Hreinsa vinnusvæði vandlega og nota viðeigandi hreinsiefni.
- Notað rétt vinnubrögð við þrif.

Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:

- Framkvæma allar daglegar færslur í birgðakerfi.
- Hafa eftirlit með vörubirgðum og sjá um áfyllingu á tínsluhólf.
- Framkvæma vörutalningu í samræmi við gæðaferla og verkferla.
- Skrá nákvæmlega niðurstöður út vörutalningu.
- Vera meðvitaður um eigin ábyrgð við vörutalningu, birgðaskoðun og vöruskráningu.
- Meðhöndla vörur með öruggum hætti til að tryggja gæði.
- Flokka efni og vörur til endurvinnslu eða förgunar.
- Miðla upplýsingum um misræmi til starfsfólks sem stýrir vörutalningu.

Vöruafgreiðsla

Prep	2
Vinnustundir	12
Námsgrein	Vöruhús
Viðfangsefni	Afgreiðsla, tínsla, pökkun, frágangur, pantanir, vöruskil, endursendingar.

Lýsing

Tilgangur námsþáttarins er að auka hæfni námsmanna í að taka á móti pöntunum, afgreiða þær og ganga frá vörum til flutnings. Í námsþættinum er áhersla lögð á verkferla sem tengjast afgreiðslu á vörum þar sem tekið er tillit til ólíkra þarfa viðskiptavina. Námsmenn fá þjálfun í að pakka vöru miðað við pantanir þar sem notaðar eru viðeigandi umbúðir, frágangur og innsiglnun. Gerð er grein fyrir tækjum og búnaði sem notaður er við pökkun, greint er frá helstu frávikum og viðeigandi viðbrögðum til dæmis varðandi vöruskil og galla í vörum. Námsmenn fá þjálfun í að vinna með vörur sem hefur verið skilað og koma þeim til birgja með upplýsingum um ástæður vöruskila.

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Mismunandi afgreiðsluaðferðum sem taka mið af ólíkum þörfum viðskiptavina.
- Mismunandi vöruframboði og vöruflokkum sem henta viðskiptavinum.
- Mikilvægi nákvæmrar skráningar á vöru sem er afhent úr húsi eða skilað til baka.
- Umbúðum, áhöldum og tækjum sem notuð eru við pökkun og frágang.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Taka við pöntunum og koma til móts við þarfir viðskiptavina.
- Tína saman vörur samkvæmt pöntun og útbúa til afhendingar.
- Nota viðeigandi umbúðir við pökkun, frágang og innsiglnun.
- Merkja vörur með réttum upplýsingum til flutnings.
- Fá upplýsingar um vörur sem er skilað.
- Merkja vörur sem er skilað og senda áfram til annarra birgja eða til framleiðanda.

Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:

- Taka á móti pöntunum og veita upplýsingar um vörur og vöruafhendingu.
- Meta hvort vörur sem hafa verið tíndar saman eru í samræmi við pöntun á tiltektarseðli.
- Afgreiða vörur eftir pöntun.
- Ganga frá vörum til flutnings í samræmi við kröfur.
- Greina frávik og viðeigandi viðbrögð við þeim.
- Uppfæra birgðabókhald nákvæmlega í samræmi við vöruafgreiðslu og vöruskil.

Starfsþjálfun

Prep	2
Vinnustundir	40
Námsgrein	Vöruhús
Viðfangsefni	Starfsþjálfun

Lýsing

Tilgangur námsþáttarins er að styðja við yfirfærslu náms á vinnustað og þjálfa þá þekkingu, leikni og hæfni sem byggð hefur verið upp í náminu.

Hæfniviðmið námsþáttar

Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:

- Stefnu og vinnuferlum vinnustaðarins.
- Verkferlum og skipulagi í vöruhúsum.

Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:

- Taka á móti vörum og ganga frá þeim á viðeigandi svæði.
- Skrá birgðir, hafa eftirlit með birgðum og afgreiða vörur.
- Vinna í samræmi við öryggis-, hreinlætis- og gæðakröfur.
- Eiga árangursrík samskipti við samstarfsfólk og viðskiptavini.

Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:

- Nýta góða starfshætti við móttöku á vörum, vörumeðferð og afgreiðslu á vörum.
- Fylgja fyrirfram ákveðnum verkferlum og reglum á vinnustað.
- Leysa algeng verkefni í vöruhúsi/lager með fullnægjandi hætti.



Viðaukar

Viðaukar
Hæfnipættir námsþátta
Færnimappa og / eða verkdagbók

Hæfnipættir námsþátta

Fyrirtækið og starfsmaðurinn – þrep 2				
	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:	1	2	3	4
Starfsemi vinnustaðar og starfsumhverfi vöruhúsa.				
Vöruflokkum og þjónustu sem veitt er.				
Vinnusiðferði og gildum á vinnustað.				
Stefnu, vinnuferlum og gæðastöðlum vinnustaðar.				
Starfsmannastefnu og starfslýsingum.				
Réttindum og skyldum á vinnumarkaði.				
Mikilvægi símenntunar og færniuppbyggingar.				
Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:	1	2	3	4
Vinna eftir viðeigandi verkferlum.				
Laga sig að aðstæðum á vinnustað.				
Vinna eftir gæðastöðlum og fylgja reglum.				
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Vinna eftir viðeigandi verkferlum og gæðastöðlum.				
Fara eftir og styðja starfa- og siðareglur vinnustaðar.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Samskipti og þjónusta – þrep 2

	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:	1	2	3	4
Mismunandi samskiptaaðferðum.				
Jákvæðum og heiðarlegum samskiptum.				
Fjölbreytileika mannlífs og eigin fordómum.				
Ábyrgð á eigin gerðum og afleiðingum þeirra.				
Því sem felst í góðri þjónustu.				
Áhrifum sjálfstrausts á eigin frammistöðu.				
Algengum streituvöldum og viðbrögðum við þeim.				
Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:	1	2	3	4
Beita mismunandi samskiptaaðferðum.				
Hlusta af athygli og lesa í líkamstjáningu/raddblæ viðmælanda.				
Tjá sig skýrt og skrifa stutta, hnitmiðaða texta.				
Eiga í góðum samskiptum við viðskiptavini og samstarfsfólk.				
Bregðast við á viðeigandi hátt, jafnvel í erfiðum aðstæðum.				
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Stuðla að opnum og heiðarlegum samskiptum á vinnustað.				
Aðlaga tjáskipti sín við viðskiptavini að aðstæðum hverju sinni.				
Vera meðvitaður um fordóma og fjölbreytileika mannlífs.				
Deila upplýsingum til samstarfsfólks þegar þær geta komið að notum.				
Sýna sjálfstraust í daglegum störfum sínum og hafa raunsæja trú á eigin getu.				
Vinna á skilvirkan hátt undir álagi.				
Takast á við tímabundnar streituvaldandi aðstæður.				
Laga sig að aðstæðum sem koma upp í starfinu.				
Vinna sem hluti af heild við að þjónusta viðskiptavini.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Vinnuumhverfið – þrep 2				
	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:	1	2	3	4
Stoð- og hreyfikerfi líkamans.				
Persónulegum hlífðarbúnaði og notkun hans.				
Mismunandi tækjabúnaði sem notaður er til að flytja og færa vörur.				
Merkingum og varúðarráðstöfunum vegna hættulegra efna og vara.				
Kröfum um geymslu og dreifingu á hættulegum vörum.				
Búnaði og tækjum sem notuð eru á vinnusvæðinu.				
Greiningu á hættu, vöktun, skráningu og úrbótum.				
Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:	1	2	3	4
Beita líkamanum rétt í starfi.				
Nota viðeigandi hlífðarfatnað.				
Fylgja leiðbeiningum framleiðanda um öryggisbúnað.				
Fylgjast með þáttum sem skapa áhættu á vinnustað.				
Ganga frá hættulegum efnum með viðeigandi hætti.				
Beita réttum vinnubrögðum við tæki og vélar.				
Velja réttan tækjabúnað til að lyfta, flytja og meðhöndla vörur.				
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Tileinka sér rétta líkamsbeitingu í starfi.				
Sýna ábyrgð með góðri umgengni.				
Virða kröfur um réttindi til að nota tæki og búnað.				
Meta hvort tækjabúnaður er öruggur áður en byrjað er á verki.				
Nota forvarnir til að forðast slys.				
Beita viðeigandi viðbrögðum ef hættuástand skapast.				
Kynna sér öryggismál og benda á leiðir til úrbóta ef þörf krefur.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Vörumóttaka – þrep 2				
	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:	1	2	3	4
Verkferlum við affermingu gáma og bíla.				
Upplýsingum sem þurfa að vera til staðar við vörumóttöku.				
Því hvernig ólíkar vörur eru geymdar á mismunandi svæðum í vöruhúsum.				
Frávikum við vörumóttöku, meðhöndlun og flutning vöru.				
Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:	1	2	3	4
Lesi úr flutningspappírurum og tryggja að vörur stemmi við flutningspappíra.				
Ganga frá skráningu á mótteknum vörum í birgðakerfi.				
Afferma og ganga frá vörum í samræmi við geymslukröfur, notkunar rýmis og reglum um að viðhalda gæðum vörunnar.				
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Taka á móti vörum á lager eða í vöruhúsi.				
Koma á framfæri mikilvægum og nákvæmum upplýsingum til annarra starfsmanna.				
Nota réttar aðferðir við móttöku, tilfærslu og frágang vöru.				
Ganga frá skráningu í birgðakerfi í samræmi við kröfur vinnustaðar.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Vörumeðferð – þrep 2				
	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:	1	2	3	4
Algengum verkferlum við birgðaskráningu og eftirlit.				
Gæðaferlum við eftirlit vörubirgða og kerfisvillum í birgðakerfi.				
Frávikum sem upp geta komið við vörutalningu og viðeigandi viðbrögðum.				
Mikilvægi þess að viðhalda hreinlæti á vinnusvæðum.				
Hreinlætiskröfum við meðferð og frágang vöru.				
Kröfum um persónulegt hreinlæti og notkun á hlífðarfatnaði.				
Áhættuþáttum sem hafa áhrif á gæði matvæla svo sem bakteríur og hitastig.				
Hvernig á að nota og geyma hreinsiefni á öruggan hátt til að forðast mengun.				
Efnum og vörum sem fara til endurvinnslu eða förgunar.				
Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:	1	2	3	4
Greina, vakta og skrá efni og vörur með viðeigandi hætti í birgðakerfi.				
Vinna með staðsetningar og vörunúmer í birgðakerfi.				
Leita upplýsinga um vörur í birgðakerfi og prenta út upplýsingar og eyðublöð.				
Uppfæra birgðabókhalda í samræmi við verkferla.				
Fylgja kröfum um hreinlæti við meðferð og frágang vöru.				
Fylgja kröfum um meðhöndlun vöru með réttum aðferðum og tækjum.				
Fylgja kröfum um rétt vinnubrögð þegar unnið er með hættuleg efni.				
Fylgja skipulagi, stefnu og verkferlum við endurvinnslu eða förgun á vöru.				
Hreinsa vinnusvæði vandlega og nota viðeigandi hreinsiefni.				
Nota rétt vinnubrögð við þrif.				
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Framkvæma allar daglegar færslur í birgðakerfi.				
Hafa eftirlit með vörubirgðum og sjá um áfyllingu á tínsluhólf.				
Framkvæma vörutalningu í samræmi við gæðaferla og verkferla.				
Skrá nákvæmlega niðurstöður úr vörutalningu.				
Vera meðvitaður um eigin ábyrgð við vörutalningu, birgðaskoðun og vöruskráningu.				
Meðhöndla vörur með öruggum hætti til að tryggja gæði.				
Flokka efni og vörur til endurvinnslu eða förgunar.				
Miðla upplýsingum um misræmi til starfsfólks sem stýrir vörutalningu.				
Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda		

Vöruafgreiðsla – þrep 2				
	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:	1	2	3	4
Mismunandi afgreiðsluaðferðum sem taka mið af ólíkum þörfum viðskiptavina.				
Mismunandi vöruframboði og vöruflokkum sem henta viðskiptavinum.				
Mikilvægi nákvæmrar skráningar á vöru sem er afhent úr húsi eða skilað til baka.				
Umbúðum, áhöldum og tækjum sem notuð eru við pökkun og frágang.				
Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:	1	2	3	4
Taka við pöntunum og koma til móts við þarfir viðskiptavina.				
Tína saman vörur samkvæmt pöntun og útbúa til afhendingar.				
Nota viðeigandi umbúðir við pökkun, frágang og innsiglingu.				
Merkja vörur með réttum upplýsingum til flutnings.				
Fá upplýsingar um vörur sem er skilað.				
Merkja vörur sem er skilað og senda áfram til annarra birgja eða til framleiðanda.				
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Taka á móti pöntunum og veita upplýsingar um vörur og vöruafhendingu.				
Meta hvort vörur sem hafa verið tíndar saman eru í samræmi við pöntun á tiltektarseðli.				
Afgreiða vörur eftir pöntun.				
Ganga frá vörum til flutnings í samræmi við kröfur.				
Greina frávik og viðeigandi viðbrögð við þeim.				
Uppfæra birgðabókhalda nákvæmlega í samræmi við vöruafgreiðslu og vöruskil.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Starfspjálfun – þrep 2				
	1. Lítil þekking/færni. 2. Nokkur þekking/færni. 3. Góð þekking/færni. 4. Mikil þekking/færni.			
Námsmaður skal hafa öðlast þekkingu og skilning á:	1	2	3	4
Stefnu og vinnuferlum vinnustaðarins.				
Verkferlum og skipulagi í vöruhúsum.				
Námsmaður skal hafa öðlast leikni í að:	1	2	3	4
Taka á móti vörum og ganga frá þeim á viðeigandi svæði.				
Skrá birgðir, hafa eftirlit með birgðum og afgreiða vörur.				
Vinna í samræmi við öryggis-, hreinlætis- og gæðakröfur.				
Eiga árangursrík samskipti við samstarfsfólk og viðskiptavini.				
Námsmaður skal geta hagnýtt þá almennu þekkingu og leikni sem hann hefur aflað sér til að:	1	2	3	4
Nýta góða starfshætti við móttöku á vörum, vörumeðferð og afgreiðslu á vörum.				
Fylgja fyrirfram ákveðnum verkferlum og reglum á vinnustað.				
Leysa algeng verkefni í vöruhúsi/lager með fullnægjandi hætti.				

Dagsetning	Staður	Undirskrift leiðbeinanda

Færnimappa og / eða verkdagbók

Hér staðfestir þú með undirskrift þinni að þær upplýsingar sem skráðar hafa verið séu réttar. Ef til vill getur þú fengið yfirmann þinn eða annan umsagnaraðila til að lesa yfir færnimöppuna þína eða verkdagbókina, veita þér endurgjöf og staðfesta upplýsingarnar.

Dagsetning	Staður	Undirskrift þátttakanda

Dagsetning	Staður	Undirskrift umsagnaraðila



FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ
ATVINNULÍFSINS

MENNTUN Á VINNUMARKAÐI